



Canais de diálogo com públicos impactados e mediação para resolução de conflitos

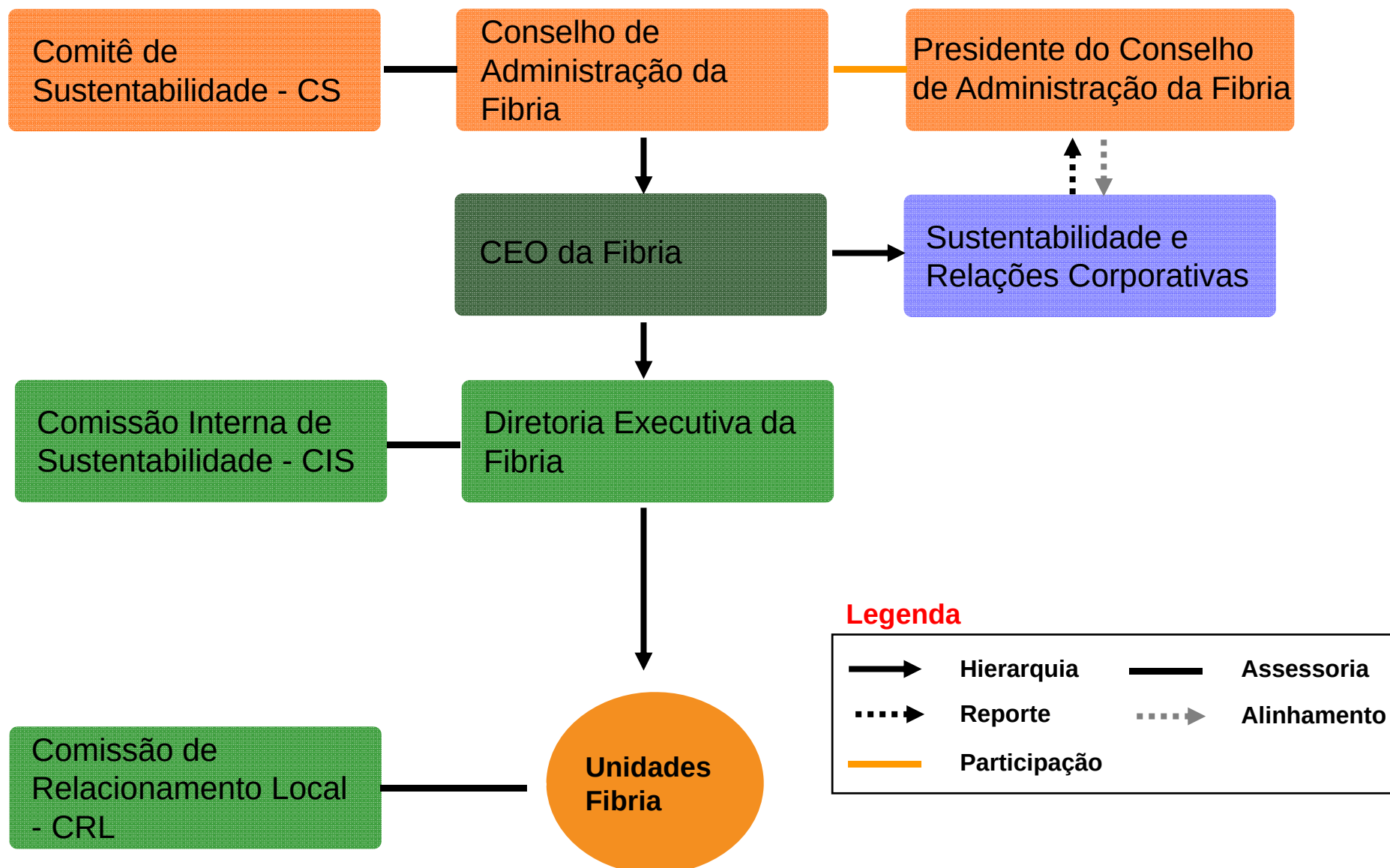
Junho, 2013



- 
- A horizontal banner with a collage of images: a blue sky, a green forest, and a close-up of a tree trunk with a yellow light source.
- ✓ Concentração espacial, econômica e técnica;
 - ✓ Indústria é de capital intensivo e “business to business” (B2B) – Foco na excelência operacional;
 - ✓ Comunicação feita na base de prover informações, com pouco espaço para "ouvir";
 - ✓ Grande extensão e abrangência dos projetos de base florestal: aproximadamente um milhão de hectares;
 - ✓ Presença em sete estados e 252 municípios: grande número de comunidades envolvidas - diferentes realidades e níveis de demandas e complexidade de relacionamento;
 - ✓ Longo histórico de conflitos (ES e BA);
 - ✓ Relacionamento com comunidades tradicionais: indígenas, quilombolas, pescadores artesanais.

- ✓ Incorporar informações e demandas socioambientais no processo decisório corporativo;
- ✓ Estabelecer mecanismos de planejamento e monitoramento de forma a identificar, evitar e mitigar os impactos negativos das atividades florestais, garantindo o respeito aos valores sociais e culturais tradicionais;
- ✓ Avaliar os impactos socioeconômicos do empreendimento a longo prazo por meio de um monitoramento contínuo e participativo;
- ✓ Estabelecer mecanismos para resolução de conflitos sociais e culturais decorrentes das atividades florestais, permitindo a livre participação;
- ✓ Desenvolver engajamento com as partes interessadas, encorajando um processo de tomada de decisão integrado, visando a criação de vínculos de longo prazo e criando valor para todos.





Modelo de relacionamento com partes interessadas

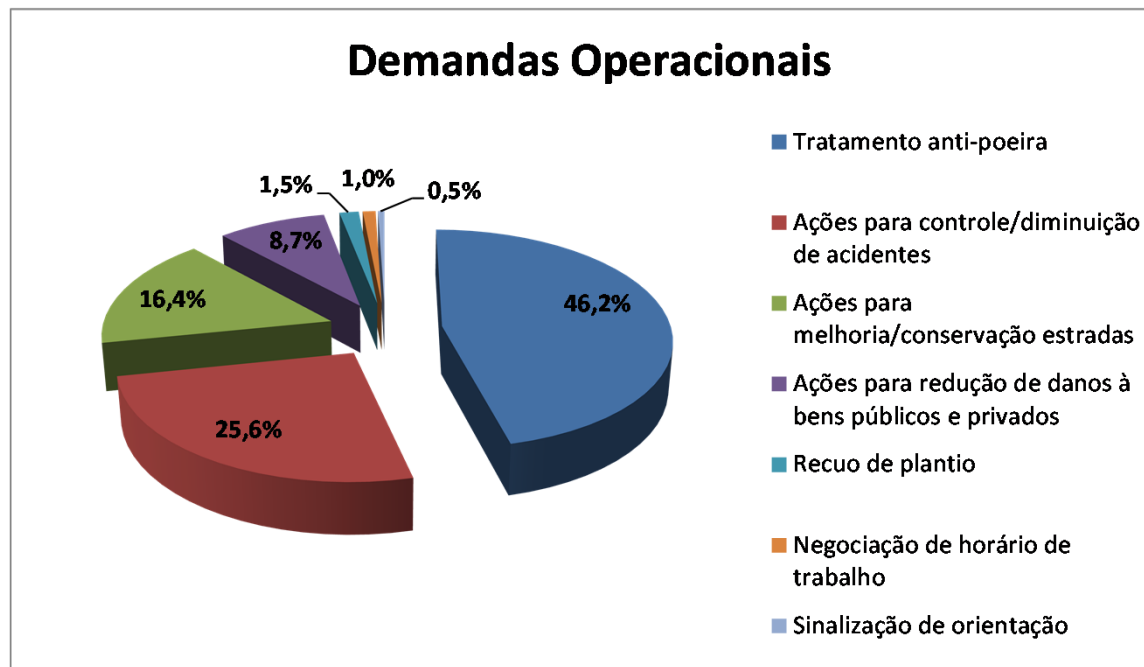


Plano de relacionamento 2012:

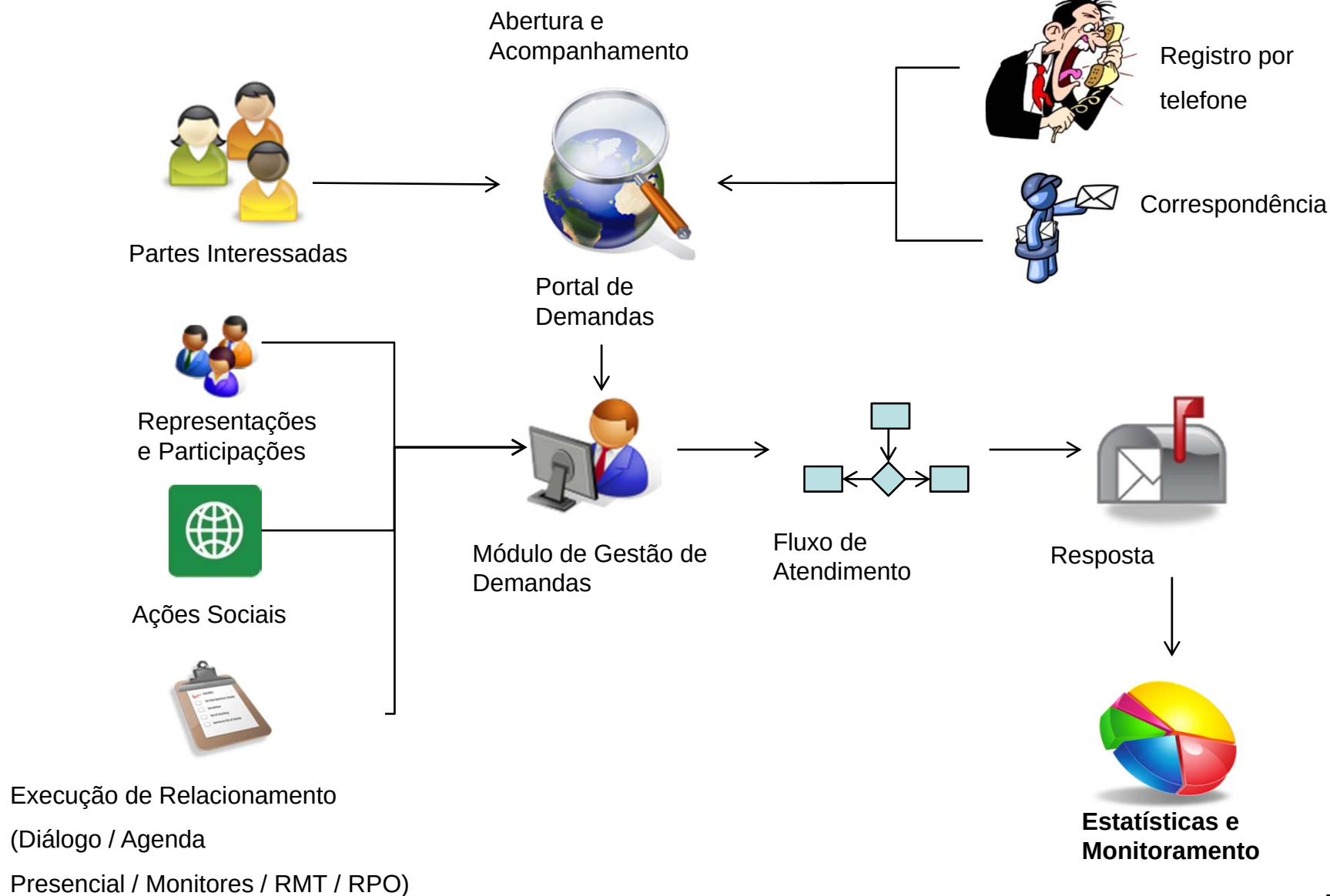
- ✓ **Engajamento** – 49 comunidades em 11 municípios.
- ✓ **Diálogo Operacional** – 139 comunidades em 45 municípios.
- ✓ **Agenda Presencial** – 348 comunidades em 63 municípios.

Unidade Aracruz:

- ✓ Realização de 168 encontros de Diálogo Operacional;
- ✓ Média de 34 participantes por encontro;
- ✓ Cadastradas 210 demandas relativas às operações;
- ✓ Elaborados 196 planos de ação para atendimento das demandas.



Gestão de Demandas e Reclamações



- 
- A horizontal decorative banner with a collage of images: a blue sky, a green forest, and a close-up of a tree trunk.
- ✓ Os resultados dos monitoramentos e avaliações realizados pela área de sustentabilidade são reportados nas reuniões mensais de resultados da área florestal e nas reuniões da Comissão de Relacionamento Local da Unidade;
 - ✓ Anualmente, a área de sustentabilidade realiza uma avaliação crítica das demandas relacionadas às operações florestais de forma a revisar a matriz de impactos sociais e gerar melhorias no manejo florestal adotado pela Empresa;
 - ✓ A CRL monitora as principais questões e conflitos sociais na área de atuação da Unidade;
 - ✓ A efetividade de todas as ações de mitigação dos impactos socioambientais é avaliada junto às partes demandantes;
 - ✓ São estabelecidas metas para alguns indicadores que influenciam na remuneração variável dos gestores da Unidade.

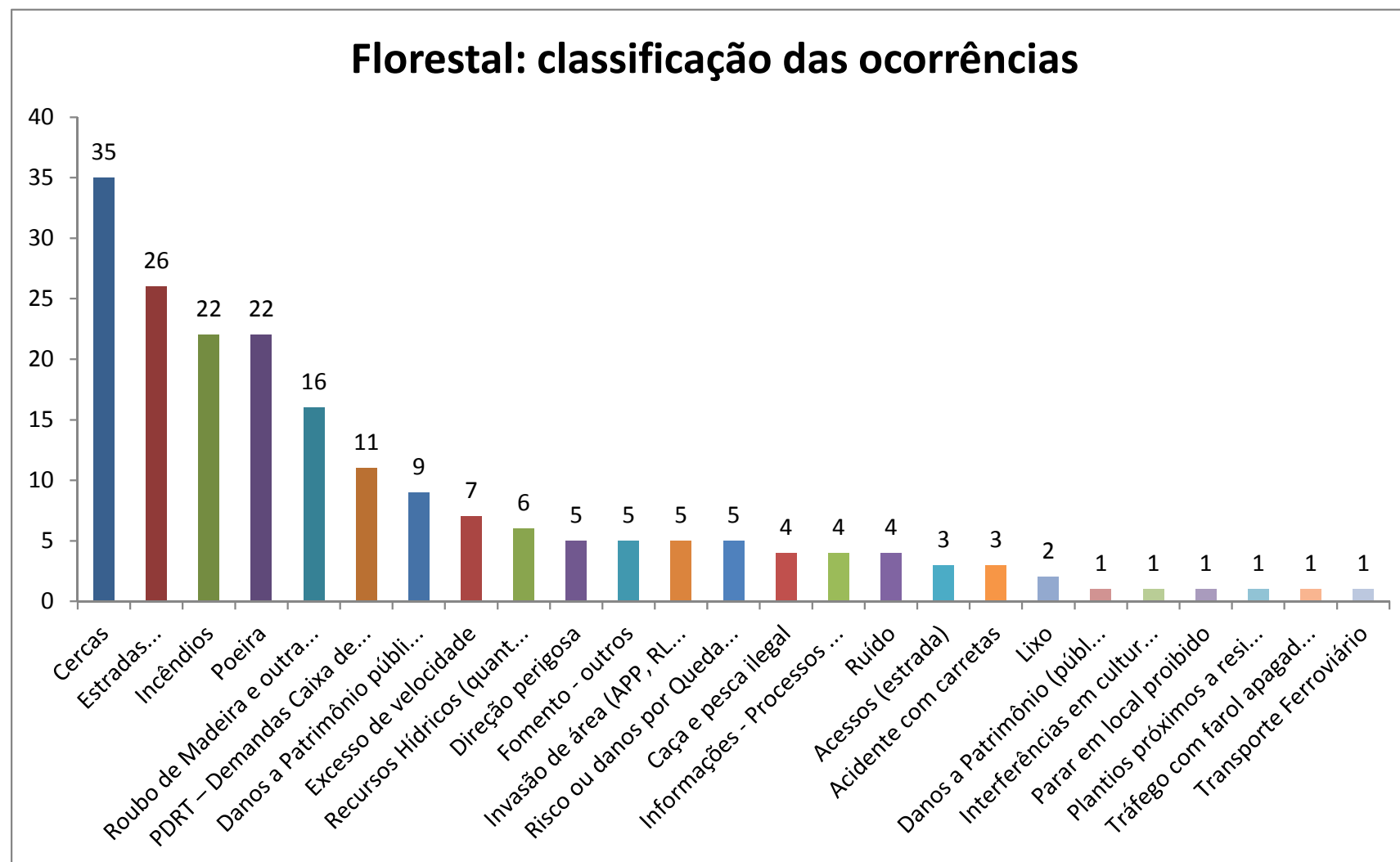
Plano de Monitoramento Social – Unidade Aracruz

Monitoramento	Indicadores	2011	2012
Investimento na comunidade (GRI EC1)	Investimentos socioambientais (R\$)	4.466.984	6.142.043
	Participação de doações no investimento socioambiental (%)	31,8	14,0
	Projetos de desenvolvimento local autossustentáveis (%)	-	-
	Comunidades rurais no PDRT (número)	24	24
Reclamações de danos causados pelo manejo	Número de reclamações recebidas	-	200
	Índice de satisfação no atendimento à reclamação	-	-
	Tempo médio de atendimento de reclamações (dias) ¹	-	38
Diálogo Operacional e Agenda Presencial	Índice de cumprimento do programa anual de diálogo (%)	100	100
	Índice de atendimento das demandas operacionais (%)	97,1	96,4
	Índice de efetividade das ações de mitigação	3	2,7
Pesquisa de Imagem	Favorabilidade da Fibria nas comunidades (%) ²	45,8	60

1. Apenas Florestal. Não inclui questões fundiárias

2. Resultado Corporativo

Unidade Aracruz- 2012



- 
- A horizontal banner with a collage of images: a blue sky, a green forest, and a close-up of a plant's root system.
- ✓ Transparência e diálogo são os pontos chaves para gerenciar as questões sociais e obter valor a partir delas!
 - ✓ Para agregar valor ao negócio, as organizações precisam **integrar as questões sociais à sua estratégia essencial de negócios** de maneira proativa e inovadora.
 - ✓ Em geral, quanto maior o nível de engajamento, maior o potencial de resultados positivos, assim como um maior investimento de tempo e recursos requeridos.
 - ✓ As empresas podem controlar processos internos, mas não controlam os externos.
 - ✓ As empresas devem também gerenciar as perdas potenciais que os esforços de engajamento podem esconder: perda de reputação, perda de confiança, danos à imagem, além de danos materiais.

- ✓ O impacto de uma empresa sobre a sociedade muda ao longo do tempo, à medida que as normas sociais evoluem e o conhecimento científico evolui.
- ✓ Os impactos sociais são mais sutis e variáveis, uma vez que dependem da localização do empreendimento.
- ✓ O alinhamento interno por vezes é difícil, mas é fundamental!
- ✓ Necessidade de definição formal de procedimentos para reparação de perdas e danos.
- ✓ Integração no sistema de gestão das empresas: instrumentos corporativos de gestão para planejar, registrar, evidenciar, acompanhar e avaliar, de forma integrada, atualizada e centralizada, as ações de relacionamento e engajamento (Sistema de Gestão de Relacionamento).

O sucesso da estratégia é resultado de:

- ✓ LIDERANÇA;
- ✓ Mudança cultural interna no tratamento das questões socioambientais:
 - Saber ouvir empaticamente;
 - Conseguir se colocar no lugar do OUTRO para entender seu contexto e suas realidades:
 - De tratar os OUTROS como a gente pensa que eles gostariam de ser tratados; para entender, na perspectiva DELES, a melhor forma de nos relacionarmos;
 - Ter capacidade e tempo para reflexão;
 - Possuir disposição para quebra de paradigmas e (pre)conceitos;
 - Dar importância ao processo tanto quanto ao produto final;
 - Manter um ambiente com baixa defensiva e alto aprendizado;
 - Manter consistência entre discurso e prática.

- ✓ Uma das grandes mudanças ao se relacionar com os partes interessadas é tratar visões divergentes e posições conflitantes.
- ✓ Na maioria dos casos, entretanto, a tensão que aparece das visões divergentes pode ser uma fonte de criatividade e impulsionar a empresa a desenvolver soluções criativas que não poderiam ser encontradas no curso normal do negócio.
- ✓ A outra mudança é que no diagnóstico de valor das partes interessadas as **percepções** são frequentemente mais importantes que **fatos técnicos e científicos**.

Obrigado



Fibria

Alameda Santos 1357 | 10th floor
01419-908 | São Paulo SP
Tel 55 11 2138 4000

www.fibria.com.br